

ZARZĄDZENIE NR 4/19
KIEROWNIKA ŚRODOWISKOWEGO DOMU SAMOPOMOCY W CZARNEM
z dnia 18 września 2019r.

**w sprawie: wprowadzenia Procedury postępowania z trudnym uczestnikiem oraz
w przypadku wystąpienia zagrożenia dla życia i zdrowia pracowników ze
strony uczestników Środowiskowego Domu Samopomocy w Czarnem**

Na podstawie:

- 1) Ustawy z 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t. j. Dz. U. z 2018 poz. 1508 ze zm.);
- 2) „Bezpieczeństwo pracy pracownika socjalnego. Niech ktoś nas wysłucha” A. Dunajska, M. Boryczko, A. Grodzicka, M. Krause;
- 3) Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny (t. j. Dz. U. z 2018 poz. 1600 ze zm.)

zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się do stosowania Procedurę postępowania z trudnym uczestnikiem oraz w przypadku wystąpienia zagrożenia dla życia i zdrowia pracowników ze strony uczestników Środowiskowego Domu Samopomocy w Czarnem, która stanowi **Załącznik** do niniejszego zarządzenia

§ 2.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

KIEROWNIK
Środowiskowego Domu Samopomocy
w Czarnem
mgr Monika Kijek
mgr Monika Kijek

ZAŁĄCZNIK NR 1 do Procedury postępowania z trudnym uczestnikiem oraz w przypadku wystąpienia zagrożenia dla życia i zdrowia pracowników ze strony uczestników Środowiskowego Domu Samopomocy w Czarnem

**PROCEDURA POSTĘPOWANIA Z TRUDNYM UCZESTNIKIEM ORAZ
W PRZYPADKU WYSTĄPIENIA ZAGROŻENIA DLA ŻYCIA I ZDROWIA
PRACOWNIKÓW ZE STRONY UCZESTNIKÓW ŚRODOWISKOWEGO DOMU
SAMOPOMOCY W CZARNEM**

§ 1.

Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie oraz podniesienie poziomu bezpieczeństwa pracowników Środowiskowego Domu Samopomocy w Czarnem.

§ 2.

Zakres odpowiedzialności

Procedura obejmuje swym zakresem wszystkich pracowników Środowiskowego Domu Samopomocy w Czarnem.

§ 3.

Informacje ogólne

Ilekroć w procedurze jest mowa o:

- 1) **Kierowniku** – należy przez to rozumieć Kierownika Środowiskowego Domu Samopomocy w Czarnem;
- 2) **Ośrodek, jednostka** – należy przez to rozumieć Środowiskowy Dom Samopomocy w Czarnem;
- 3) **Pracownik** – należy przez to rozumieć pracowników zatrudnionych w Środowiskowym Domu Samopomocy w Czarnem;
- 4) **Uczestnik** – osoby i rodziny korzystające z pomocy ośrodka;
- 5) **Agresji słownej** – należy przez to rozumieć grożenie, straszenie, wyśmiewanie, ośmieszanie, kpienie, podawanie fałszywych informacji w celu wprowadzenia w błąd, złośliwe uwagi połączone z obraźliwym naśladowaniem sposobu zachowania, mimiki, przezwiska i wyzwiska, rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o danej osobie z chęci zaszkodzenia odbiorcy;
- 6) **agresji fizycznej** - należy przez to rozumieć fizyczny atak na drugą osobę lub jej własność, np. bicie, kopanie, popychanie, opluwanie, gryzienie, odbieranie siłą, zachęcanie do bicia, duszenie, wymuszanie pieniędzy, zamykanie w pomieszczeniach, niszczenie własności, zmuszanie do czegoś, używanie narzędzi, ostrych przedmiotów, broni;

- 7) **agresji instrumentalnej** - należy przez to rozumieć dążenie agresora do osiągnięcia jakiegoś celu kosztem drugiej osoby, wykorzystując swoją przewagę fizyczną lub psychiczną;
- 8) **agresji przemieszczonej** - należy przez to rozumieć agresję skierowaną na osoby, które nie miały nic wspólnego z frustracją doznaną przez danego osobnika np. dziecko ukarane w domu przez ojca zachowuje się agresywnie wobec słabszych kolegów, poprzez wyzywanie, bicie itp. zachowania.

§ 4.

1. W celu sprawnej obsługi uczestników pracownik zobowiązany jest dostosować swoje postępowanie do zachowania uczestnika.
2. Typy zachowań uczestników można sprowadzić do kilku poniższych modeli:
 - 1) **uczestnik zamknięty w sobie**- potrzebuje czasu i zaufania, aby opowiedzieć o wszystkim z czym ma trudności;
 - 2) **uczestnik narzekający** - nie lubi, gdy się mu rozkazuje, mówi co ma robić, nie lubi być kontrolowany i sprawdzany, na wstępie jest nastawiony negatywnie, reaguje odmownie używając zwrotów „nie”, „to nie dla mnie” „tego już próbowałem i nic nie wyszło”. Zmiana dla takiej osoby to za duże ryzyko. Taka postawa pochodzi głównie od zaniżenia poczucia własnej wartości, od ograniczeń, strachu i lęku, do czego uczestnik wstydy się przyznać;
 - 3) **uczestnik agresywny** - podnosi głos, używa wulgaryzmów, często uzależniony od substancji psychoaktywnych lub w stanie abstynencji. Agresja pojawia się wtedy, gdy nie może zdobyć dóbr materialnych. Uczestnik może wówczas zastraszać pracownika: „wiem jaki ma Pani samochód”, „zaraz podpalę ten ośrodek”. Traktuje pracownika jako atakującego, każdą propozycję pomocową traktuje jako atak na siebie, wskutek czego dochodzi do kłótni. Uczestnik staje się wulgarny i opryskliwy. Pracownik narażony jest tu na wycofanie się dla „świętego spokoju”. Postawa taka uświadamia uczestnikowi, że tylko poprzez agresję „przestaną się go czepiać”, w konsekwencji czego zachowania będą się nasilały;
 - 4) **uczestnik „wszechwiedzący”** - jest przekonany o własnej nieomyślności, zna bardzo dobrze zasady funkcjonowania ośrodka, wszystkich rozporządzeń i ustaw (tylko w jego mniemaniu), uważa, że on by lepiej wykonał zadanie niż pracownik, poucza i krytykuje wszystkie podjęte decyzje i działania pracowników;
 - 5) **uczestnik lubiący manipulować** - osoba stosująca szantaż, wmawiająca pracownikowi, że to przez niego jest w takiej sytuacji, uczestnik kłamie by osiągnąć zamierzony cel. Uczestnik taki często używa zwrotów typu: „to przez was nie udało mi się”, „gdybyście zrobili tak jak mówiłem, wszystko potoczyłoby się inaczej”;
 - 6) **uczestnik roszczeniowy** - jest dobrze przygotowany, przedstawia siebie w jak najlepszym świetle, przyczyną takiego zachowania może być fakt, że uczestnik chce ukryć inny – równie poważny problem. Oczekuje, że to pracownik rozwiąże za niego jego problemy;

- 7) **uczestnik wzbudzający litość** - nie wykonuje powierzonych zadań i ma tego świadomość „wiem, że miałem to zrobić, jest mi wstyd, ale wiedziałem, że i tak nie podołam temu zadaniu” „nie nadaję się do niczego”.
3. Zachowania, które świadczą o złości są: drżenie rąk, zaczerwienienie skóry twarzy, szyi, dekoltu, pocenie się, zaciskanie pięści, zgrzytanie zębami, zaciskanie szczęki, podniesiony ton głosu, krzyki, używanie wulgaryzmów, zapach alkoholu wskazujący, że uczestnik jest po jego spożyciu i może nie panować nad swoim zachowaniem, natomiast pobudzenie psychoruchowe, rozszerzone źrenice, zwężone źrenice, bełkot słowny, zaburzenie koordynacji ruchowej mogą świadczyć, iż uczestnik jest również pod wpływem narkotyków.

§ 5.

Sposób postępowania z różnym typem uczestników

Sposób postępowania pracowników socjalnych z różnym typem uczestników:

- 1) **uczestnik zamknięty w sobie**- pracownik powinien zadawać pytania otwarte typu: „Jakie jest Pana zdanie na ten temat?”, „Mógłby Pan dokładniej przybliżyć sytuację?”. Dzięki temu uczestnik ma możliwość do pełnego opisu problemu i sytuacji w jakiej się znalazł. Takiej osobie należy dać czas, by się zastanowiła i udzieliła odpowiedzi, nigdy nie można udzielać odpowiedzi;
- 2) **uczestnik narzekający** - pracownik nie powinien pouczać i wydawać uczestnikowi rozkazów, należy mówić tonem spokojnym, budzącym zaufanie, a jednocześnie być bardzo konkretnym, stanowczym i szybko załatwić powierzoną sprawę;
- 3) **uczestnik agresywny** - dopóki uczestnik się nie uspokoi nie należy wdawać się z nim w żaden dialog, można zastosować technikę „zdarłej płyty” poprzez powtarzanie tego samego tekstu: „Pan krzyczy”, „używa Pan wulgaryzmów”, na każdy atak odpowiadać tym samym tekstem. Dialog można podjąć dopiero w momencie, w którym poziom pobudzenia uczestnika wyraźnie spadnie. Nie rzadko zdarza się, że kiedy już taka osoba ochłonie, zaczyna przeproszać i tłumaczyć się ze swojego zachowania;
- 4) **uczestnik „wszechwiedzący”** - pracownik nie powinien wprost podważać opinii i zdania uczestnika, powinien trzymać się konkretów, nie schodzić z planu rozmowy, być rzeczowym, konstruktywnym i logicznym, a przy rozwiązywaniu problemu proponować tylko konkretne działania;
- 5) **uczestnik lubiący manipulować** - warto zwrócić podczas rozmowy uwagę na szczegóły, a gdy coś wydaje się niejasne dopytywać i pozytywnie ukierunkowywać wobec zmian. Często pracownik sam opracowuje rozwiązania, stara się nie popełnić błędu, aby uczestnik nie miał już nic do zarzucenia. Jest to błędne założenie – to uczestnik powinien sam lub przy pomocy pracownika opracowywać własne i satysfakcjonujące pomysły wyjścia z sytuacji;
- 6) **uczestnik roszczeniowy** - pracownik nie może skupiać się tylko na problemie przekazanym, czego wynikiem może być pominięcie innego, równie ważnego faktu. Rozmowa powinna być stanowcza, oparta na uświadomieniu uczestnikowi procedur prawnych;

- 7) **uczestnik wzbudzający litość** - pracownik może zgubić się i zacząć ochraniać uczestnika zamiast wspierać w podjęciu działania. Należy motywować uczestnika do własnego działania, uświadamiać mu potencjał własnych umiejętności, dodawać pewności w działaniu, wzmacniać poprzez poszerzanie perspektyw i możliwości rozwiązań.

§ 6.

Sposób postępowania w sytuacjach zagrożenia agresją ze strony uczestników w siedzibie ośrodka

1. W celu zapewnienia sobie ochrony przed agresją ze strony uczestników pracownik zobowiązany jest:
 - 1) dbać o ład i porządek na swoim miejscu pracy (biurku) oraz w pomieszczeniu biurowym tj. używać na bieżąco tylko niezbędnych dokumentów, a przedmioty typu nożyczki, zszywacz dziurkacz przechowywać w taki sposób, aby utrudnić lub uniemożliwić ich użycie przez agresora;
 - 2) rozpoznać zagrożenie agresją ze strony uczestnika przez obserwację i analizę objawów złości czy gniewu, które często zapowiadają tzw. "wybuch agresji".
2. W przypadku, gdy pracownik rozpozna sygnały złości lub stwierdzi, że ma do czynienia z nieskrywaną agresją ze strony uczestnika zobowiązany jest prowadzić rozmowę z uczestnikiem spokojnym, ale stanowczym tonem, używać technik deeskalacyjnych, słów, które mogą uspokoić i zmniejszyć napięcie uczestnika oraz:
3. W przypadku kontaktu z osobą agresywną pracownik podejmuje działania w następującym zakresie:
 - 1) wycisza agresję poprzez rozmowę w celu wyjaśnienia powodu jej powstania;
 - 2) zachowuje bezpieczną odległość wobec osoby agresywnej;
 - 3) rozmawia z uczestnikiem spokojnie i w ciepłym tonie;
 - 4) podczas rozmowy używa słów, które zmniejszą napięcie uczestnika;
 - 5) uważnie słucha;
 - 6) nie krytykuje, nie żartuje, nie wyśmiewa, nie jest ironiczny;
 - 7) daje odczuć uczestnikowi, że go rozumie;
 - 8) opanowuje swoje emocje;
 - 9) nie doprowadza do wzrostu agresji u uczestnika poprzez groźby;
 - 10) używa prostego i zrozumiałego komunikatu;
 - 11) używa zwrotów: „chętnie pomogę”, „spokojnie, już poszukam innego rozwiązania”;
 - 12) gdy uczestnik jest wulgarny i obraża pracownika, ten spokojnie ale stanowczo protestuje;
 - 13) zastosowuje bezpieczną odległość wobec osoby agresywnej;
 - 14) gdy zachowanie uczestnika zagraża bezpieczeństwu pracownika należy wezwać policję.
4. Jeśli w ocenie pracownika napięcie i agresja uczestnika nie zmniejszyły się a jego uwagi dotyczą pretensji kierowanych do pracownika np. na sposób, czas, formę załatwienia jego sprawy, należy przerwać rozmowę i zakomunikować uczestnikowi, iż w tej sprawie może porozmawiać z Kierownikiem Ośrodka.

5. Gdy zachowanie uczestnika zagraża bezpieczeństwu pracownika należy wezwać policję.
6. Jeśli istnieje uzasadnione podejrzenie, że uczestnik jest pod wpływem alkoholu i do tego wykazuje oznaki agresji a uparcie podtrzymuje, że tak nie jest, należy poinformować uczestnika, iż możliwe jest wykonanie badania alkomatem przez Policję.
7. Z każdego przypadku agresji wobec pracownika należy sporządzić notatkę służbową do Kierownika Ośrodka.
8. Z każdego faktu agresji uczestnika wobec pracownika należy powiadomić przełożonego.

§ 7.

Postępowanie w przypadku napadu z użyciem niebezpiecznego narzędzia lub broni

1. Podczas napadu z użyciem niebezpiecznych narzędzi wskazane jest następujące postępowanie pracownika:
 - 1) poddanie się woli napastnika;
 - 2) wykonanie jego/ich poleceń;
 - 3) niedoprowadzanie do wzrostu agresji napastnika poprzez, np. głośne zachowanie, groźby, protesty, gwałtowne ruchy;
 - 4) w przypadku zranienia kogokolwiek w czasie napadu poprosić napastników o zgodę na udzielenie pomocy poszkodowanemu;
 - 5) w czasie napadu w miarę możliwości dyskretne obserwowanie napastników celem zapamiętania ich wyglądu, maskowania, ubioru itp. oraz zapamiętania miejsc, w których się poruszali celem wykrycia śladów przez Policję;
 - 6) niewykonywanie żadnych czynności bez zgody napastników np. odbieranie telefonów;
 - 7) wykonywanie bez pośpiechu czynności nakazanych przez napastników, ale bez widocznej zwłoki np. pieniądze wydawaj od najniższych nominałów;
 - 8) nieblokowanie napastnikowi drogi ucieczki.
2. Po napadzie do obowiązków pracowników należy:
 - 1) sprawdzić, czy ktoś z współpracowników bądź uczestników nie potrzebuje pomocy i w razie potrzeby udzielić jej bezzwłocznie wezwać pogotowie ratunkowe;
 - 2) powiadomić przełożonych i Policję;
 - 3) ograniczyć do minimum poruszanie się po pomieszczeniu, w którym doszło do zdarzenia, by nie zatrzeć śladów;
 - 4) w miarę możliwości zabezpieczyć przez zniszczeniem i utratą dokumenty, pieniądze i inne mienie o znacznej wartości, tak aby nie zatrzeć śladów;
 - 5) zachować w tajemnicy zaistniałe zdarzenie a wyjaśnień udzielać tylko uprawnionym służbom.
3. O każdym przypadku zachowań skierowanych przeciwko pracownikom, które mogą mieć znamiona czynu zabronionego lub znieważenia funkcjonariusza publicznego Kierownik Ośrodka będzie zgłaszał organom ścigania.

§ 8.

Zastosowanie wyżej wymienionych procedur nie gwarantuje całkowitego bezpieczeństwa, gdyż sytuacje związane z agresją ze strony uczestników oraz związane z napadem z użyciem niebezpiecznego narzędzia lub broni cechuje wysoki czynnik przypadkowości.

NUMERY ALARMOWE

Numer alarmowy	112
Pogotowie ratunkowe	999
Straż pożarna	998
Policja	997
Straż miejska	986
Pogotowie gazowe	992
Pogotowie wodociągowo-kanalizacyjne	994
Pogotowie ciepłownicze	993
Pogotowie energetyczne	991

ZAŁĄCZNIK NR 2 do Procedury postępowania
z trudnym uczestnikiem oraz w przypadku
wystąpienia zagrożenia dla życia i zdrowia
pracowników ze strony uczestników
Środowiskowego Domu Samopomocy w Czarnem

OŚWIADCZENIE

Ja niżej podpisany/a oświadczam, że zapoznałem/am się z Procedurą postępowania z trudnym uczestnikiem oraz w przypadku wystąpienia zagrożenia dla życia i zdrowia pracowników ze strony uczestników Środowiskowego Domu Samopomocy w Czarnem wprowadzony Zarządzeniem nr 4/19 Kierownika Środowiskowego Domu Samopomocy w Czarnem z dnia 18.09.2018r.

W związku z tym przyjąłem/am do wiadomości informacje w zakresie objętym procedurą i zobowiązuję się do ich przestrzegania i stosowania. Znajome mi są zasady postępowania w celu uniknięcia lub zminimalizowania skutków agresji uczestnika w siedzibie Jednostki, zasady postępowania w celu uniknięcia lub zminimalizowania skutków agresji uczestnika, wytyczne dotyczące postępowania w przypadku napadu z użyciem niebezpiecznego narzędzia lub broni.

Czarne, dnia

.....
(podpis pracownika)